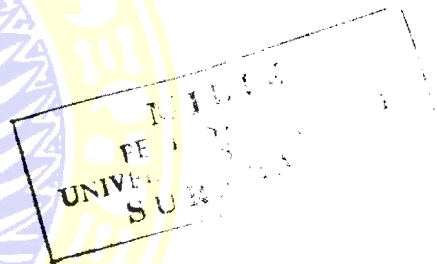
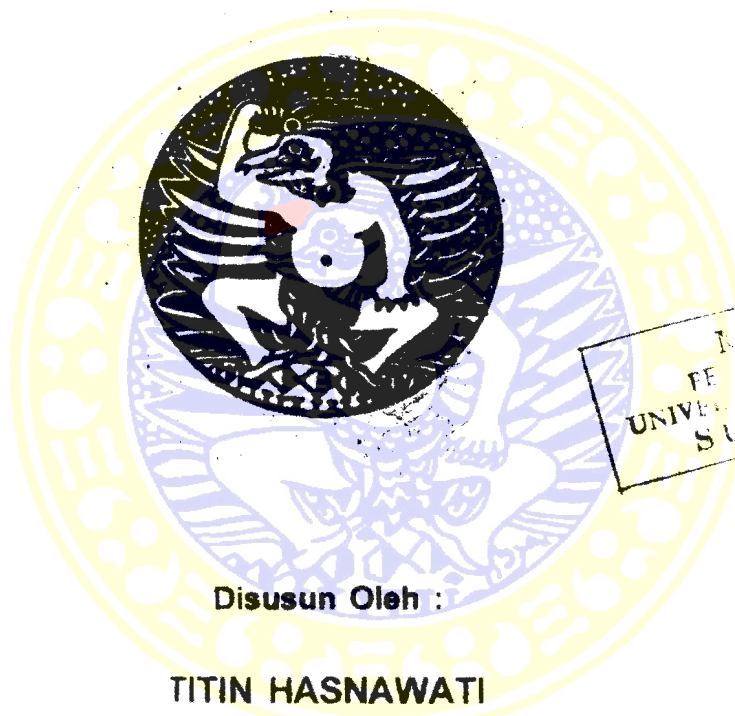


**PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI
TIKET DOMESTIK DAN INTERNASIONAL
DI PACTO Ltd. HYATT REGENCY SURABAYA**

TUGAS AKHIR

KK
Fis. Pw. 54/99
Has
P



**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP TAHUN 1998/1999**

**PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI
TIKET DOMESTIK DAN INTERNASIONAL
DI PACTO Ltd. HYATT REGENCY SURABAYA**

TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR
Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Pariwisata
Universitas Airlangga

Disusun Oleh :

TITIN HASNAWATI

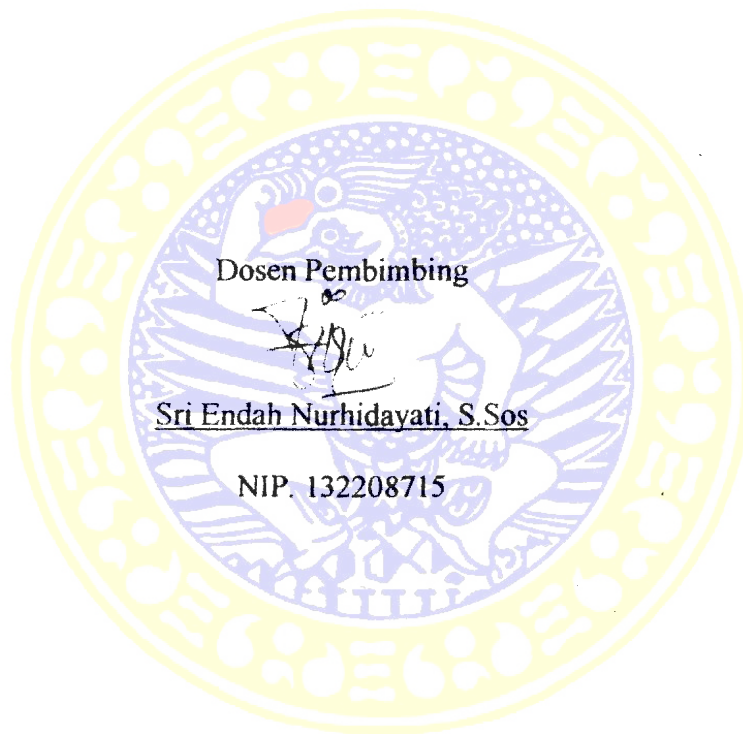
NIM : 079610130-S

PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP TAHUN 1998/1999

LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 25 Juni 1999



LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji

Pada Tanggal 20 Juli 1999

Panitia Penguji terdiri dari :



ABSTRAK

Pacto Ltd merupakan salah satu sub agen perjalanan wisata yang ada di Surabaya dan merupakan perusahaan jasa yang menjual produk-produk berupa tiket pesawat (domestik dan internasional), tour (paket wisata), dan akomodasi (hotel). Calon penumpang yang membutuhkan tiket dapat membeli di Pacto, agen atau airlinesnya sendiri.

Sebelum mendapatkan tiket, calon penumpang harus membuat *reservasi* untuk tiketnya. Tentunya ada prosedur terhadap penanganan *reservasi* tiket domestik dan internasional. Maka Penulis melakukan penelitian tentang prosedur penanganan *reservasi* tiket domestik dan internasional di lokasi sub agen Pacto Ltd. Surabaya.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan data secara lengkap bukan keterwakilan.

Pacto Ltd. dalam divisi Ticketing merupakan sub agen (*Non IATA Member*) sehingga ia tidak mempunyai hak untuk mengeluarkan tiket sendiri sehingga tiket harus dikeluarkan di agen lain yang merupakan *IATA Member*.

Dari Penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa prosedur penanganan *reservasi* tiket domestik di Pacto Ltd dengan menggunakan sistem *manual reservation* karena belum dilengkapi fasilitas komputer untuk membuat *reservasinya*. Sedangkan untuk penanganan *reservasi* tiket internasional dengan menggunakan sistem *computerized reservation* yaitu sistem *reservasi* secara komputer karena sudah dilengkapi dengan komputer *ABACUS*. Prosedur penanganan *reservasi* tiket domestik yang diterapkan di Pacto Ltd., secara teknis belum efektif karena tidak hemat waktu dan biaya karena harus membuat *reservasi* di agen lain atau *airline* yang dikarenakan Pacto tidak mempunyai komputer yang langsung *on line* dengan *airline* domestik untuk membuat *reservasinya*. Dengan membuat *reservasi* tiket di agen lain menyebabkan Pacto harus mengeluarkan tiketnya di agen tersebut sehingga harga tiket yang dijual lebih mahal bila dibandingkan harga tiket yang dijual di agen. Dengan adanya hal tersebut menyebabkan Pacto belum dapat menjaring konsumen secara maksimal terutama konsumen domestik sedangkan konsumen yang membeli tiket di Pacto kebanyakan adalah para tenaga kerja asing yang bekerja di Indonesia/*Expat*.

Prosedur penanganan *reservasi* tiket domestik dan tiket internasional yang diterapkan di Pacto sudah memuaskan bagi konsumen yang membeli tiket karena pelayanan informasi balik mengenai *reservasi* cepat, *customer service* bersikap ramah dan professional.

Untuk lebih menjaring konsumen yang membeli tiket di Pacto, salah satu upayanya adalah dengan mengubah status sub agen Pacto menjadi agen dengan menjadi *IATA (International Air Transport Association) Member* sehingga mempunyai wewenang untuk mengeluarkan tiketnya sendiri dan dapat menjual tiket dengan harga yang lebih murah dan dapat menjaring konsumen maksimal dan memperoleh profit yang maksimal pula bagi perusahaan.